

**KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG UMUM DI KANTOR
KECAMATAN DAHA UTARA
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

PROPOSAL

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

KASPUL ANWAR

NPM 2022524

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINSTRASI AMUNTAI
2025/2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama :

Nama : Kaspul Anwar
NPM : 2022524
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG UMUM DI
KANTOR KECAMATAN DAHA UTARA KABUPATEN
HULU SUNGAI SELATAN

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, 4 April 2026

Pembimbing I



Ni Made Musiyani Anjasmari, M.AP
NUPTK. 1635759660230382

Pembimbing II



Norhidayah S.Sos., M.A
NUPTK. 2335767668300023

Mengetahui



Ahmad Baihaqi, S.Sos. MA
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang mendalam penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas segala limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Rasulullah SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Berkat karunia dan petunjuk-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini dengan judul "KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG UMUM DI KANTOR KECAMATAN DAHA UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN".

Proposal ini disusun sebagai prasyarat utama untuk melakukan penelitian lanjutan yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi. Hal ini merupakan salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrais Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Hulu Sungai Selatan, 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis.....	10
C. Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian.....	21
B. Pendekatan Penelitian	21
C. Tipe Penelitian	22
D. Data dan Sumber Data	22

E.	Desain Operasional Penelitian	24
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	25
G.	Teknik Analisis Data	27
H.	Uji Kredibilitas Data	29
DAFTAR PUSTAKA		31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan wujud dari fungsi aparatur negara sebagai pengabdian kepada masyarakat serta pengabdian terhadap bangsa dan negara. Sebagai landasan yuridis, pemerintah telah menetapkan berbagai aturan, salah satunya melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ketentuan ini bertujuan untuk memperkuat akuntabilitas, peningkatan mutu, serta transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan pemerintah. Melalui aturan ini, instansi pemerintah dituntut untuk berfokus pada kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat secara sistematis dan berkesinambungan.

Pada dasarnya, pelayanan bisa diartikan sebagai kegiatan rutin pemerintah untuk memenuhi apa yang menjadi hak dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini tidak cuma soal mencetak dan menyerahkan kertas kelengkapan, tetapi juga tentang bagaimana pemerintah hadir untuk memudahkan urusan warga. Sebuah pelayanan bisa dikatakan bagus kalau pegawainya sanggup melayani dengan cepat, prosedurnya tidak membingungkan, dan hasilnya tepat. Intinya, pelayanan yang baik harus selalu mengutamakan kepuasan dan kenyamanan warga yang datang mengurus berkas.

Di tingkat daerah, Kantor Kecamatan adalah pihak yang paling sering berhadapan langsung dengan urusan keseharian warga. Sebagai salah satu perpanjangan tangan pemerintah daerah, Kantor Kecamatan Daha Utara punya tugas penting untuk melayani masyarakat, terutama dalam urusan administrasi pemerintahan. Berbagai layanan administrasi yang sering diurus di sini meliputi pembuatan surat keterangan kependudukan, surat pengantar catatan sipil, izin usaha skala kecil, sampai berbagai dokumen keterangan lain yang sangat dibutuhkan oleh warga. Kantor Camat Daha Utara, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, menyediakan pelayanan publik utama seperti administrasi kependudukan (KTP-el, Kartu Keluarga, surat pindah), legalisasi dokumen, serta berbagai rekomendasi surat keterangan umum. Pelayanan ini juga mencakup fungsi koordinasi pemerintahan desa dan pelayanan sosial.

Lebih spesifik, pelaksanaan teknis pelayanan administrasi ini dijalankan oleh Bidang Umum di Kantor Kecamatan Daha Utara. Idealnya, pada bidang ini, pelayanan yang diberikan harus berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, waktu penyelesaian yang terukur, ketersediaan sarana yang memadai, serta aparatur yang kompeten. Jika masyarakat ingin mengurus surat keterangan domisili atau surat kematian, misalnya, prosesnya diharapkan bisa selesai dalam hitungan jam dengan persyaratan yang transparan dan hasil dokumen yang akurat tanpa kesalahan cetak.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan, ditemukan beberapa fenomena masalah pada kualitas pelayanan Bidang Umum di Kantor Kecamatan Daha Utara yang belum sesuai dengan standar ideal, yaitu:

1. Kurangnya Sarana dan Prasarana (Bukti Fisik)

Kondisi fasilitas fisik di kantor kecamatan saat ini belum memadai untuk mendukung kelancaran pelayanan publik. Keterbatasan fasilitas utama seperti komputer pelayanan menjadi masalah yang ada disana. Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, saat ini hanya tersedia dua unit komputer yang digunakan untuk bagian loket, sementara petugas yang ada di sana ada empat orang. Akibatnya mereka hanya bisa melakukan pelayanan secara bergiliran karena kekurangan komputer, padahal kalau saat waktu-waktu sibuk penambahan jumlah orang yang melayani sangat di perlukan karena jumlah pengunjung bisa sampai 20-30 orang per hari dan bisa sampai 50-70 orang dalam pada waktu tertentu. Hal itu menuntut para petugas harus cepat dalam melakukan pelayanan tetapi karena jumlah komputer pelayanan hanya dua unit, mereka tidak bisa melakukan pelayanan secara efisien. (*Sumber: Masyarakat*)

2. Keandalan dan Ketepatan Waktu Pelayanan

Pada aspek keandalan, masalah waktu penyelesaian dokumen masih menjadi keluhan utama karena sangat jauh dari standar operasional yang dijanjikan instansi. Pengurusan dokumen administrasi kependudukan yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu maksimal satu hari kerja, pada kenyataannya sering tertunda hingga tiga atau bahkan lima hari kerja. Keterlambatan ini terjadi karena gangguan teknis yang tidak tertangani dengan cepat, seperti seringnya terjad error dan jaringan aplikasi yang sangat lambat diakses pada jam sibuk . Selain masalah waktu, tingkat ketelitian

petugas juga masih menjadi sorotan. Kesalahan ketik sering terjadi saat membuat surat-surat atau dokumen penting lainnya. Hal ini membuat petugas terkesan kurang handal dalam menjalankan tugas. (*Sumber: Masyarakat*)

3. Kesigapan dan Kompetensi Aparatur (SDM)

Pada aspek sumber daya manusia, akar permasalahan pelayanan terletak pada penempatan posisi pegawai yang tidak selaras dengan keahlian mereka. Ada beberapa petugas yang padahal tidak bisa menggunakan komputer tetapi di tugaskan pada bagian bidang pelayanan umum, yang membuat petugas tersebut seringkali kebingungan saat menggunakan komputer tersebut. Sebagai akibatnya, proses pengisian data warga ke dalam sistem berjalan sangat lambat karena petugas belum mahir dalam mengoperasikan menu-menu pada aplikasi. Kurangnya kecakapan teknologi ini juga terlihat sangat jelas ketika sistem secara mendadak mengalami gangguan. Petugas kebingungan saat ingin menyelesaikan permasalahan tersebut dan memanggil pegawai yang lain yang padahal tidak bertugas di bidang tersebut. (*Sumber: Masyarakat*)

Berdasarkan fenomena masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan mengangkat penelitian dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG UMUM DI KANTOR KECAMATAN DAHA UTARA KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang telah disebutkan diatas dan supaya penelitian berjalan secara terarah dan fokus pada tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap "Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan." Yang mana pada penelitian ini penulis menggunakan teori dari para ahli, yaitu:

Menurut Hardiyansyah yang mengadopsi teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry, kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi utama. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut

- a. *Tangible* (Bukti Fisik/Berwujud)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan/Daya Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana “Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan?
2. Seberapa besar “Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui “Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar “Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang signifikan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik. Penelitian ini juga diharapkan mampu memperkaya literasi mengenai hubungan antara dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi, perbandingan, dan rujukan empiris bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa dengan konteks, lokasi, dan pendekatan yang berbeda di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan, pertimbangan, dan evaluasi kinerja bagi Camat beserta seluruh aparatur di Kantor Kecamatan Daha Utara. Hasil penelitian ini dapat

membantu pemerintah kecamatan dalam mengidentifikasi dimensi pelayanan mana yang sudah baik dan mana yang masih perlu diperbaiki, sehingga dapat disusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat guna meminimalisir keluhan publik.

b) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan transparan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik atau fungsi kontrol sosial yang konstruktif demi kemajuan dan perbaikan mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Daha Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Irawati, Ni Made Musiyani Anjasmari, dan Siti Paulina (2024) dalam Jurnal Pelayanan Publik dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara". Permasalahan yang terdapat yaitu adanya penundaan yang berlarut larut dalam penyelesaian pelayanan, kurang disiplinnya pegawai kantor, serta meja pelayanan yang sering dijumpai kosong. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan serta faktor apa saja yang mempengaruhi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif tipe deskriptif, penarikan informasi dilakukan secara Purposive sampling yang berjumlah 11 orang. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan cukup baik. Hal ini di lihat dari indikator: kenyamanan tempat pelayanan yang amsih kurang baik karena penataan sarana dan prasarana yang kurang rapi, kedisiplinan pegawai yang masih kurang, meja pelayanan yang sering dijumpai kosong, serta jaminan penyelesaian pelayanan yang tidak tepat waktu. Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai

Selatan antara lain sarana dan prasarana, tanggung jawab pegawai yang masih kurang serta kurangnya pemahaman masyarakat.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Hikmatun Nisa, Ni Made Musiyani Anjasmari, dan M. Arsyad (2024) pada Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai, mengangkat judul "Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah ". Penelitian bertujuan mengetahui Kualitas beserta faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian menerapkan metode deskriptif. Teknik penentuan informan dalam teknik Purposive Sampling yang berjumlah 10 orang. Penelitian mengungkapkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Cukup Baik. Hal ini dilihat dari variabel Berwujud: indikator kedisiplinan pegawai cukup baik, Kenyamanan Tempat cukup baik. Variabel Keandalan: indikator kemampuan pegawai dalam melayani cukup baik, Kemampuan pegawai dalam menjelaskan cukup baik. Variabel Tanggapan: indikator merespon setiap masyarakat cukup baik, Pelayanan dengan cepat cukup baik. Variabel Jaminan: indikator ketepatan waktu pelayanan kurang baik, Kejelasan biaya sudah baik. Variabel Empati: indikator mendahulukan kepentingan masyarakat sudah baik, Keramahan pegawai sudah baik. Faktor penghambat proses pelayanan pada kantor Kecamatan Barabai adalah Ketepatan waktu pelayanan masih kurang baik karena masih sering terlambat apabila ada terjadi ada kendala seperti komputer yang rusak maupun berkas yang dibawa masyarakat kurang lengkap. Peningkatan kualitas

pelayanan public pada kantor kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, maka disarankan kepada bapak camat agar menambah anggaran untuk sarana dan prasarana, memberikan pelatihan kepada pegawai dan untuk masyarakat bisa menyiapkan berkasnya lebih lengkap.

B. Tinjauan Teoritis

1. Konsep Pelayanan Publik

a. Pengertian pelayanan publik

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Robert dalam buku Sunarto (2024:83), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.

Adapun menurut Widodo dalam buku Sunarto (2024:83), pelayanan publik adalah pembe-rian layanan (melayani) keperluan orang

atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Menurut Dwiyanto dalam buku Trisantosa dkk. (2022:52), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah kepada warganya. Menurut Hardiyansyah (2018:15), pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Lebih lanjut, Hardiyansyah (2018:16) menjelaskan bahwa terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) Organisasi Pemberi Pelayanan: Dalam konteks pemerintahan daerah, ini adalah organisasi pemerintah atau penyelenggara layanan.
- 2) Penerima Layanan (Pelanggan): Yaitu orang, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan terhadap layanan tersebut.
- 3) Kepuasan: Apa yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan harus berorientasi pada kepuasan.

b. Prinsip pelayanan publik

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas di instansi pemerintah seperti Kantor Kecamatan, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi prinsip-prinsip yang tertuang dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003. Hardiyansyah (2018:34-35) merinci prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan: Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 2) Kejelasan: Persyaratan teknis dan administratif, unit kerja pejabat yang berwenang, serta rincian biaya harus jelas.
- 3) Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 4) Akurasi: Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan: Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- 6) Tanggung Jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana: Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.
- 8) Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta ikhlas.
- 10) Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, bersih, dan dilengkapi fasilitas pendukung.

2. Konsep kualitas pelayanan

Kualitas merupakan konsep yang dinamis. Menurut Hardiyansyah (2018:54), kualitas dapat diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau taraf mutu. Dalam konteks sektor publik, Hardiyansyah (2018:55) mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan booms dalam Tjiptono (2019:121) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.

Kualitas Pelayanan Menurut Fandy Tjiptono dalam buku Pertiwi (2021:68) adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

Kualitas Pelayanan Menurut Wyckoff, dalam buku Pertiwi (2021:68) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Selain itu juga berkaitan dengan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen.

Menurut Wyckoff dalam buku Pertiwi (2021:68), kualitas pelayanan tidak hanya dipandang dari sudut pandang produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut

Kotler dan Keller dalam buku Ambas dkk. (2025:51) Mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kotler dan Amstrong dalam buku Ambas dkk. (2025:51) : Menyebutkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung

Parasuraman dalam buku Kurniansah dkk. (2024:62) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan dengan membandingkan pelayanan aktual yang diterima konsumen dengan harapannya.

3. Teori kualitas pelayanan

a. Zeithaml, Parasuraman, & Berry

Menurut Hardiyansyah yang mengadopsi teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry, kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi utama. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut

1) *Tangible* (Berwujud)

Dimensi ini menggambarkan bukti fisik dari pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai penilaian awal kualitas. Indikator pengukuran dalam dimensi ini meliputi penampilan petugas atau aparatur saat melayani, tingkat kenyamanan tempat pelayanan, serta kedisiplinan petugas dalam bekerja. Selain itu, dimensi ini juga menyoroti kemudahan akses bagi pelanggan dalam mengajukan permohonan, kejelasan dan kemudahan proses pelayanan, serta ketersediaan alat bantu teknologi yang digunakan dalam pelayanan

2) *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan tanpa kesalahan. Indikator yang digunakan untuk mengukur dimensi ini adalah kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dan adanya standar pelayanan yang jelas sebagai acuan. Di samping itu, kehandalan juga dilihat dari kemampuan serta keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu selama proses pelayanan berlangsung.

3) *Responsiviness* (ketanggapan)

Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemauan para petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan sigap. Dimensi ini diukur melalui indikator kesigapan petugas dalam merespon setiap pelanggan yang datang, serta kecepatan, ketepatan, dan kecermatan petugas dalam melakukan pelayanan. Hal ini juga mencakup ketepatan waktu pelayanan sesuai janji dan respon petugas terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

4) *Assurance* (jaminan)

Dimensi jaminan mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya masyarakat bahwa pelayanan bebas dari risiko. Indikator dalam dimensi ini meliputi adanya jaminan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan dan jaminan kepastian biaya yang harus dikeluarkan. Selain itu, dimensi ini juga mensyaratkan adanya jaminan legalitas

atas produk layanan yang dihasilkan serta jaminan bahwa biaya yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5) Empathy (empati)

Empati adalah perhatian tulus yang bersifat individual yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan mereka. Indikator pengukuran dimensi ini terlihat dari sikap petugas yang mendahulukan kepentingan pemohon, serta melayani dengan ramah dan sopan santun. Lebih lanjut, empati juga diukur dari sikap petugas yang menghargai setiap pelanggan dan memberikan pelayanan yang adil tanpa melakukan praktik diskriminasi atau membedakan warga.

b. Kumorotomo

Kumorotomo dalam buku Rohiyanti (2023:24-26) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri atas empat dimensi

- 1) Efisiensi, terdiri dari indikator:
 - a) Keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba.
 - b) Memanfaatkan faktor-faktor produksi serta.
 - c) Pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomis.
- 2) Efektivitas, terdiri dari indikator:
 - a) Tujuan organisasi
 - b) Rasionalitas teknis
 - c) Nilai, serta
 - d) Fungsi sebagai agen pembangunan.
- 3) Keadilan, terdiri dari indikator
 - a) Distribusi
 - b) Cakupan layanan
- 4) Daya tanggap.
 - a) Daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat
 - b) Tanggap terhadap keluhan atau pengaduan Masyarakat

c. De Vreye

Menurut De Vreye dalam buku Rohiyanti (2023:24-26), dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

- 1) Self-esteem (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya;

menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedoman pada kesuksesan.

- 2) Exceed expectation (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan petugas.
- 3) Recovery (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; uji coba standar pelayanan; dan mendengar keluhan pelanggan.
- 4) Vision (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- 5) Improve (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat non material (training); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang responsif.
- 6) Care (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
- 7) Empower (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

d. Gespersz

Gespersz dalam buku Rohiyanti (2023:24-26), menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan;
- 2) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas;
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- 4) Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
- 5) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
- 6) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
- 7) Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;

4. Konsep Kantor Kecamatan

a. Pengertian Kantor Kecamatan

Menurut Undang- undang Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Kecamatan hanyalah merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah, yang mewakili Bupati/walikota di wilayah kerja tertentu dan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. (Syamsudin, 2024)

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 menjelaskan bahwa Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (Setiawan, 2020:53). Istilah Kecamatan sebagai perangkat daerah berbeda dengan perangkat daerah lainnya seperti dinas, badan dan kantor, karena Kecamatan merupakan perangkat daerah yang berada di wilayah, memimpin wilayah kerja tertentu yang merupakan bagian dari wilayah suatu kabupaten/kota. (Syamsudin, 2024)

b. Fungsi Kantor kecamatan

Kantor Kecamatan memiliki peran sentral dalam mendekatkan pelayanan negara kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, khususnya pada Pasal 10, fungsi utama camat dan perangkatnya meliputi penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, pengoordinasian kegiatan pemberdayaan

masyarakat, pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, serta pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa dan kelurahan.

Secara kedudukan, kantor kecamatan memiliki peranan yang sangat strategis karena bertindak sebagai pusat administrasi, pelayanan publik, dan pelaksanaan pembangunan di suatu wilayah. Harsan (2022) menjelaskan bahwa instansi ini pada dasarnya merupakan jembatan penghubung antara pemerintah kabupaten dengan tingkat pemerintahan di bawahnya. Dalam menjalankan fungsinya sebagai institusi yang berhadapan langsung dengan urusan warga, kantor kecamatan tidak beroperasi secara tertutup, melainkan menjalin kemitraan dengan pemerintah, pihak swasta, serta berbagai kelembagaan yang ada di masyarakat (Hakim, 2023).

Lebih spesifik lagi di bidang administrasi, keberadaan kantor kecamatan saat ini difungsikan sebagai simpul pemangkas birokrasi. Hal ini diwujudkan salah satunya melalui penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang bertujuan untuk memperpendek rentang kendali birokrasi dari tingkat kabupaten/kota, sehingga layanan menjadi lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat (Siti Nur Izzatul, 2022).

C. Kerangka Pemikiran

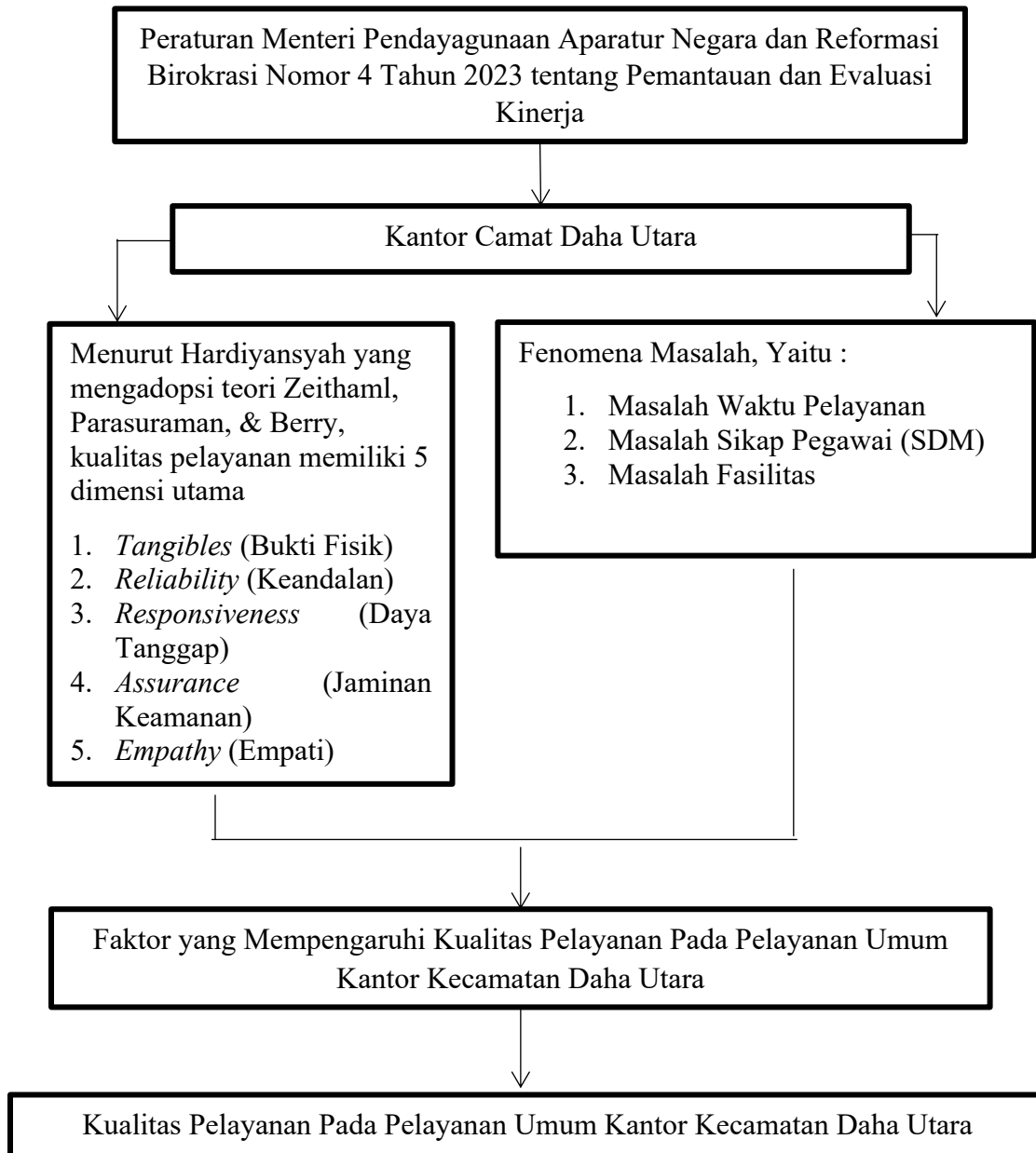
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diatur bahwa mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja pelayanan publik dilaksanakan melalui tahapan persiapan, pelaksanaan, penyampaian hasil dan tindak lanjut, pemeringkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan pemberian penghargaan, serta pemantauan atas tindak lanjut yang telah dilakukan.

Menurut Hardiyansyah yang mengadopsi teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry, kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi utama. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut

- a) Tangible (Bukti Fisik)
- b) Reliability (kehandalan)
- c) Responsiviness (ketanggapan)
- d) Assurance (jaminan)
- e) Empathy (empati)

Kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran dibangun untuk menjelaskan hubungan logis antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kantor Kecamatan Daha Utara dengan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Secara skematis, hubungan antara kedua variabel tersebut dapat digambarkan dalam bagan kerangka pemikiran di bawah ini:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Kantor Camat Daha Utara merupakan pusat pemerintahan dan pelayanan administrasi bagi masyarakat di Kecamatan Daha Utara, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Provinsi Kalimantan Selatan. Lokasi kantor ini berada pada wilayah dataran rendah yang dapat diakses melalui jaringan jalan utama kabupaten. Kecamatan Daha Utara berjarak sekitar 31 km dari ibu kota Kabupaten Hulu Sungai Selatan yaitu kota Kandangan, dan dapat ditempuh melalui jalan darat melalui wilayah Kecamatan Daha Selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian, pemilihan pendekatan penelitian merupakan hal yang sangat penting. Pemilihan tersebut bertujuan agar peneliti mampu memahami permasalahan yang diteliti secara lebih terarah serta menentukan prosedur yang tepat dalam penyelesaiannya.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan Kualitatif. Menurut Sari dan Simin dalam buku Elia et al (2023:19), Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang dalam proposal penelitian, pelaksanaan, hipotesis, penelitian lapangan, analisis data, dan penulisan hasil penelitian mengadopsi aspek-aspek kecenderungan, non perhitungan numerik, deskripsi situasional, wawancara mendalam, analisis isi, bola salju, dan pendekatan naratif

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian deskriptif adalah tipe penelitian yang dipilih oleh penulisan yang merupakan suatu uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dan variable yang diteliti. Dimana suatu proses penelitian yang memberikan gambaran atau penyajian data sesuai dengan keadaan objek yang sebelumnya sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai pemecahan masalah

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Menurut Sugiyono dalam buku Handayani (2023:14) , pengertian data primer menurut Sugiyono adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Ada pula pendapat menurut Sugiyono, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono dalam buku Ahmad et al (2024) Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau perpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti. Data sekunder ini untuk melengkapi informasi yang diperlukan. Data

sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku dan dokumen.

2. Sumber Data

Subjek sumber data dalam penelitian ini adalah informan yang memahami secara komprehensif situasi di lapangan. Kriteria utama informan ini adalah penguasaan informasi yang mendalam terkait isu yang diteliti guna menjaga keabsahan data. Sumber data pada penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling.

Purposive sampling menurut Sugiyono dalam buku Susanto (2021), adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang ingin diketahui, atau mungkin dia sebagai pemimpin sehingga akan memudahkan untuk menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan di atas, yang akan menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data Informan

No	Jabatan	Jumlah
1.	Camat Daha Utara	1 Orang
2.	Kepala Pelayanan Umum Daha Utara	1 Orang
3.	Staff Pelayanan Umum	3 Orang

4.	Masyarakat/Pengunjung	7 Orang
Total		12 Orang

Dibuat: Peneliti, 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Desain Operasional Penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cepat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Penelitian ini mengenai Kualitas Pelayanan Pada Bidang Umum Di Kantor Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Berikut ini penulis sajikan desain operasional penelitian yang bisa dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Menurut Hardiyansyah yang mengadopsi teori Zeithaml, Parasuraman, & Berry, kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi utama. Dimensi tersebut adalah sebagai berikut	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Kelengkapan fasilitas 2. Ketersediaan sarana 3. Kenyamanan fasilitas
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Ketepatan durasi waktu pelayanan 2. Keakuratan hasil dokumen pelayanan
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1. Kesigapan pegawai merespons permintaan masyarakat 2. Kecepatan pegawai menangani kendala teknis

	<i>Assurance</i> (Jaminan Keamanan)	1. Kompetensi dan keahlian pegawai 2. Kepastian alur, prosedur, dan biaya pelayanan
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Sikap ramah dan sopan aparat 2. Perhatian pegawai terhadap kebutuhan spesifik masyarakat

Dibuat: Peneliti, 2025

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, observasi adalah pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurut Bungin dalam Djaman Satori dan Aan komariah (2018: 61) Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2023: 114) Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Menurut Kartono dalam Imam Gunawan (2015: 160) Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu, ini

merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Terdapat dua pihak dengan kedudukan yang berbeda dalam proses wawancara. Pihak pertama berfungsi sebagai penanya, disebut pula sebagai (interviewer), sedang pihak kedua berfungsi sebagai pemberi informasi (information supplier), interviewer mengajukan pertanyaan-pertanyaan, meminta keterangan atau penjelasan, sambil menilai jawaban-jawabannya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan dokumen-dokumen, data berupa dokumentasi foto-foto saat pada proses dilakukan wawancara dan foto-foto lainnya sebagai pendukung dari hasil penelitian.

Menurut Sugiyono (2018: 476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data dan mengorganisasikan data yang dapat dikelola. Menurut Sugiyono (2017: 131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis Data menurut pendapat Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023: 132) terdapat 4 langkah dalam analisis data, yaitu:

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi Data (Data Reduction)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang

lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. Penyajian Data (Data Display)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2023: 137) menyatakan "the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text". Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2023: 141-142) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2023: 186-194) Pengujian Kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara Perpanjangan Pengamatan, Meningkatkan Ketekunan, Triangulasi, dan Member Check. Pada penelitian ini, cara peneliti menguji kredibilitas hasil penelitian dilakukan dengan 4 cara, yaitu:

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan adalah istilah yang dipergunakan yang mengandung makna yang sama dengan istilah perpanjangan keikutsertaan. Perpanjangan pengamatan dilakukan karena data yang ditemukan sebelumnya belum lengkap. Selain itu perpanjangan pengamatan juga dilakukan untuk mengecek kembali kebenaran data-data yang didapatkan sebelumnya.

2. Peningkatan Ketekunan

Peningkatan ketekunan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Teknik ketekunan pengamatan dilakukan dengan maksud mengadakan pengamatan dengan teliti, rinci, dan mendalam serta berkesinambungan terhadap fenomena dan peristiwa yang terjadi pada latar penelitian, sehingga ditemukan hal-hal yang relevan dengan kepentingan penelitian.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

4. Member Check

Member check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid, sehingga semakin lebih kredibel atau dipercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, D. S., dkk. (2024). *Metodologi penelitian kualitatif: Teori komprehensif dan referensi wajib bagi peneliti*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Akhyar. (2023). *Kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan mengenai kepuasan masyarakat*. *Jurnal PenKoMi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 6(2), 103–113.
- Ambas, J., Rachman, E., Siswati, S., Tahir, A., Amin, A. N., Laksono, R. D., Suhermi, Lenggono, K. A., Jotlely, H., Kainama, M. D., & Siahaan, S. M. (2025). *Manajemen pelayanan sektor publik (Teori dan praktek layanan publik di rumah sakit)*. CV. Mega Press Nusantara
- Badan Pusat Statistik. (2026). *Kecamatan Daha Utara dalam angka*. Badan Pusat Statistik.
- Hakim, L. (2023). Kinerja birokrasi aparat pemerintahan di kantor kecamatan Tanjunganom. *Jurnal PACIVIC (Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan)*. Universitas PGRI Adi Buana.
- Handayani, L. T. (2023). *Buku ajar implementasi teknik analisis data kuantitatif (penelitian kesehatan)*. PT. Scinfintech Andrew Wijaya.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Harsan, M. A. H. (2022). *Peran camat terhadap peningkatan kinerja pegawai di Kantor Camat Malili* [Skripsi tidak diterbitkan]. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
- Hermanto. (2019). *Faktor pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan*. CV Jakad Publishing.
- Irawati, Anjasmari, N. M. M., & Paulina, S. (2024). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, STIA Amuntai.
- Izzatul, S. N. (2022). *Analisis pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor kecamatan*. Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*

Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Kurniansah, R., Surwiyanta, A., Wiratmo, L. B., Heykal, M., Simanjuntak, V. C., Martins, L. V., Setyawulan, E. S., Harwiki, W., Yudawisastra, H. G., Wijayanti, A., Parta, I. N., Baswarani, D. T., & Darsana, I. M. (2024). *Kode etik pariwisata*. Intelektual Manifes Media.
- Nisa, H., Anjasmari, N. M. M., & Arsyad, M. (2024). *Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah [Skripsi]*. Program Studi Administrasi Publik, STIA Amuntai.
- Pasalong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Pertiwi, R. D. (2021). *Pemasaran jasa pariwisata (Dilengkapi dengan model penelitian pariwisata gedung heritage di Bandung Raya)*. Deepublish.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Lembaran Negara RI Tahun 2018 Nomor 73*. Sekretariat Negara.
- Rohayatin, T. (2023). *Desain dan inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis pelanggan*. Deepublish Digital.
- Satori, D., & Komariah, A. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Setiawan, I. (2020). *Kecamatan di wilayah perbatasan negara: Tinjauan teoritik, normatif dan implementatif*. Penerbit RTujuh Mediaprinting
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunarto. (2024). *Transformasi menuju pelayanan berkarakter: Implementasi nilai-nilai reformasi birokrasi di lembaga peradilan*. Kencana.
- Sundari, E. D., & Hanafi. (2024). *Strategi pemasaran*. UIR Press.

Susanto, A. (2021). *Monograf: Pengembangan bahan pakan organik dengan canvas model*. Universitas Muhammadiyah Malang.

Syamsudin, M. (2024). Tugas pokok dan fungsi kantor camat Kayan Hilir Kabupaten Sintang. *FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 22(1), 249–269

Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran (Edisi ke-4)*. Penerbit Andi.

Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan publik berbasis digital*. Deepublish